O que você procura?

Cadastrar   Fazer login

Mal Atendimento no chat e não estorno de compra cancelada.

Americanas Marketplace

Várzea Grande - MT   06/12/2021 às 08:35

ID: 134140727   denunciar

Status da reclamação: **Resolvido**

- Fiz um compra no site da AMERICANAS.
- Como o site é cheio de vendedores e não fica claro isso, comprei 07 itens que fazem parte de um kit e com certeza precisaria que viessem todos, porem 05 itens foram cancelados sem nenhum motivo.
- Os outros 02 itens foram divididos em duas compras diferentes e eu realmente não poderia recebe-los sem os outros 05 itens da outra compra.
- Solicitei o cancelamento imediatamente e o site cancelou, porém até o momento não estornaram meu cartão.
- Entrei em contato com o chat e a pessoa que me retornou parecia estar no mundo da lua, me deu uma resposta que não teve nada haver com o perguntado, expliquei isso em uma outra mensagem e simplesmente não me deram mais resposta.
- ATENDIMENTO MUINTO RUIM INFELIZMENTE..

SEGUE TEXTO DAS MENSAGENS:

julio cesar
boa noite
28/11/21 23h02

julio cesar
tenho 07 itens no meu carrinho e gostaria de comprar todos.
28/11/21 23h15

julio cesar
como são de 03 vendedores diferentes o pagamento de um deles foi recusado e eu solicitei o cancelamento dos outros dois pois só me interessa se for todos eles.
28/11/21 23h16

julio cesar
já chequei o limite do cartão e está tranquilo..
28/11/21 23h17

julio cesar
o que houve? pode fazer algo para me ajudar?
28/11/21 23h17

julio cesar
outro detalhe: os dois itens que fiz o cancelamento não foram reembolsados..
29/11/21 08h07

atendimento:
olá! tenho uma informação para você. recebi o seu protocolo e vi que o seu pedido está dentro do prazo de entrega (08/12/2021). vamos monitorar o seu pedido ate que ele seja entregue para você. vou encerrar o acompanhamento do protocolo em aberto. se ainda precisar falar, pode mandar uma mensagem aqui que a gente te ajuda. time de relacionamento.
30/11/21 14h39

julio cesar beraldi:
olá, eu creio que você nem se deu ao trabalho de ler a minha mensagem correto? pois o pedido foi cancelado e como pode estar dentro do prazo? peço a gentileza de ler as mensagens com atenção e me retornar sobre o real assunto.. obrigado..
30/11/21 18h57

A PESSOA QUE ME RESPONDEU NEM SEQUER LEU AS MENSAGENS, NÃO DEU A MÍNIMA PARA A MINHA SOLICITAÇÃO E TAMBEM NEM CONFERIU O ESTATUS DA COMPRA POIS ESTAVAM CANCELADAS..

QUERO O ESTORNO IMEDIATO DA COMPRA CANCELADA, POIS FOI CANCELADA MINUTOS DEPOIS DA COMPRA..

AGUARDO..

Compartilhe

Resposta da empresa

07/12/2021 às 13:08

Boa tarde, Julio.

Tudo bem?

Protocolo: 322112071205947

Pedimos desculpas pelo transtorno causado.

Primeiramente lamentamos o ocorrido, e estamos felizes em tê-lo como cliente.

Em atenção á sua reclamação, referente ao Pedido 02-*********.

O cancelamento foi realizado com sucesso, no dia 29/11/2021.
A restituição foi devolvido como vale e a diferença como estorno
no cartão de credito.

O valor ficará disponível em uma a duas faturas, conforme as regras
da administradora e a data de fechamento da sua fatura.
Qualquer dúvida acionar a administradora do cartão de credito.

Encaminhamos todas as orientações necessárias via mensagem privada.

Ah! E se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente.

Esperamos continuar contando com a sua confiança e preferência.

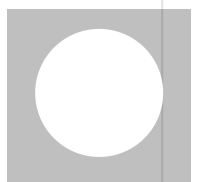
Atenciosamente
Patricia.Psantos
Reclame Aqui

Consideração final do consumidor

26/12/2021 às 10:39

O chat da Americanas tem que melhorar muito, resposta sem noção e demora no estorno das compras...

O problema foi resolvido?

Resolvido

Voltaria a fazer negócio?	Sim
Nota do atendimento	5

Americanas Marketplace

Ótimo

8.2 / 10

Está com problemas com **Americanas Marketplace**?

Reclamar

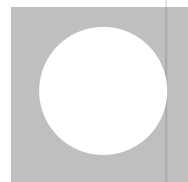
Reclamações parecidas

Americanas Marketplace + Livros + Livros + Estorno do valor pago

Não recebi o produto

15/03/2022 às 08:04

Pedido entregue errado

15/03/2022 às 17:16

Não recebi o reembolso

10/03/2022 às 09:16

Meu pedido não chegou

11/03/2022 às 10:35